

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเมื่อผู้ใช้บริการต้องการเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือประเภทบริการ เพื่อเป็นการส่งเสริมการให้บริการโทรคมนาคม สนับสนุนให้เกิดการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม เพื่อให้การใช้ทรัพยากรโทรคมนาคมเป็นไปอย่างคุ้มค่าสำหรับการให้บริการโทรคมนาคมต่อสาธารณะและการดำเนินงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๗) และ (๒๔) และมาตรา ๘๑ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมาตรา ๑๒ วรรคสี่ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ ให้ยกเลิก

(๑) ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๕๒

(๒) ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์บริการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ฉบับที่ ๒) ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๓

ข้อ ๓ บรรดาประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่ได้กำหนดไว้แล้วในประกาศนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับประกาศนี้ ให้ใช้ประกาศนี้แทน

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“การคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่” หมายความว่า การบริการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถขอให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่โอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของตนไปใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายอื่นได้

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบกิจการโทรคมนาคม ที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

“ผู้ให้บริการรายใหม่” (Recipient Provider) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการขอโอนย้ายเข้ามาใช้บริการ

“ผู้ให้บริการรายเดิม” (Donor Provider) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการขอโอนย้ายออกไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายใหม่

“ผู้ให้บริการต้นทาง” (Originating Network Provider) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการโทรออกซึ่งอาจเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือประจำที่ก็ได้

“ผู้ให้บริการปลายทาง” (Terminating Network Provider) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการรับสายซึ่งอาจเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือประจำที่ก็ได้

“ผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่” (Number Range Holder) หมายความว่า ผู้ให้บริการที่ได้รับการจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จาก กสทช.

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะที่เรียกเก็บเงินล่วงหน้า (Pre-paid) และลักษณะที่เรียกเก็บเงินภายหลัง (Post-paid)

“ศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศ” หมายความว่า นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นโดยการร่วมกันระหว่าง ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์บริหารจัดการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง

“ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง” หมายความว่า ระบบที่ทำหน้าที่ในการบริหาร และจัดการกระบวนการโอนย้ายผู้ให้บริการโดยคงเลขหมายเดิมอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ๒ กลไกหลัก คือระบบที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการรายเดิม กับผู้ให้บริการรายใหม่ และระบบฐานข้อมูลที่บันทึกรายละเอียดของเลขหมายโทรศัพท์ที่ได้มีการเปลี่ยน ผู้ให้บริการ

หมวด ๑

บททั่วไป

ข้อ ๕ ประกาศนี้ใช้บังคับกับการคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามที่กำหนดในแผนเลขหมายโทรคมนาคม

ข้อ ๖ การคงสิทธิเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสิทธิของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ จะกระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุในการกีดกันชัดเจน หรือห่วงเหนี่ยวการโอนย้ายผู้ให้บริการมิได้

ข้อ ๗ การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามประกาศนี้ ให้ใช้เพื่อกรณีการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามหลักเกณฑ์การโอนย้ายผู้ให้บริการในข้อ ๑๒ หรือตามประกาศว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

หมวด ๒

ขั้นตอนการขอโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อ ๘ ในการขอโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ผู้ให้บริการยื่นคำขอโอนย้ายการใช้บริการต่อผู้ให้บริการรายใหม่ ณ จุดที่ผู้ให้บริการรายใหม่กำหนด

ข้อ ๙ ผู้ให้บริการรายใหม่ และผู้ให้บริการรายเดิมต้องร่วมกันตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการที่ขอโอนย้ายเพื่อยืนยันยืนยันความเป็นเจ้าของเลขหมาย ตรวจสอบยืนยันสถานภาพ และเงื่อนไขอื่นใดที่ผูกพันกับเลขหมายดังกล่าวถูกต้องตามหลักเกณฑ์การโอนย้ายผู้ให้บริการในข้อ ๑๒

หากผู้ให้บริการรายใหม่ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ตรวจสอบยืนยันสถานภาพ และเงื่อนไขอื่นใดกับผู้ให้บริการรายเดิม ผู้ให้บริการรายใหม่ต้องแจ้งเหตุผลและระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ผู้ใช้บริการทราบ

ข้อ ๑๐ การโอนย้ายผู้ให้บริการต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในสองวันทำการนับแต่วันที่ผู้ให้บริการได้ยื่นคำขอและผู้ให้บริการได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานของผู้ใช้บริการนั้นแล้วว่าครบถ้วน และถูกต้องตามเงื่อนไขที่กำหนด เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอันควร กรณีเอกสารและหลักฐานข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือกรณีที่มีคำขอโอนย้ายมากกว่าจำนวนที่ระบบจะรองรับได้ต่อวัน โดยผู้ให้บริการรายเดิมมีหน้าที่ในการพิสูจน์เหตุจำเป็นอันควรดังกล่าว

ข้อ ๑๑ เมื่อผู้ให้บริการรายใหม่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการรายเดิมเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ให้บริการรายใหม่มีหน้าที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่าเลขหมายที่ขอโอนย้ายผู้ให้บริการเข้าสู่ขั้นตอนการโอนย้ายแล้ว

เมื่อดำเนินการโอนย้ายเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ให้บริการรายใหม่มีหน้าที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่า การขอโอนย้ายผู้ให้บริการสำเร็จแล้ว และดำเนินการลงทะเบียนผู้ให้บริการตามประกาศว่าด้วยการลงทะเบียนและการจัดเก็บข้อมูลผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อ ๑๒ ให้สำนักงาน กสทช. และผู้ให้บริการจัดทำรายละเอียดหลักเกณฑ์การโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เสนอต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป

หมวด ๓

สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้บริการ

ข้อ ๑๓ ผู้ให้บริการและศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศ มีหน้าที่ต้องจัดให้มีการโอนย้ายผู้ให้บริการได้

ข้อ ๑๔ ผู้ให้บริการต้องดำเนินการให้ผู้บริการของตนสามารถติดต่อกับเลขหมายของผู้อื่นที่ใช้สิทธิการคงเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสมบูรณ์

ข้อ ๑๕ ระบบโครงข่ายสำหรับให้บริการคงสิทธิเลขหมายในหลักการทางเทคนิคให้ตรวจสอบเส้นทางเชื่อมต่อจากฐานข้อมูลทุกครั้งที่มีการเรียกออกจากผู้ให้บริการต้นทางไปยังผู้ให้บริการปลายทาง ให้ใช้ All Call Query (ACQ)

สำหรับผู้ให้บริการต้นทางที่เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีผู้ใช้บริการต่ำกว่า ๑๐๐,๐๐๐ เลขหมายที่ไม่ประสงค์จะใช้ All Call Query (ACQ) อาจใช้วิธีการ Onward Routing (OR) ในการเชื่อมต่อไปยังผู้ให้บริการรายเดิม ทั้งนี้ ผู้ให้บริการรายเดิมมีสิทธิเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้ให้บริการต้นทางดังกล่าวได้ (Conveyance Cost) ในราคาอิงต้นทุน (Cost Based) ในอัตราที่ กสทช. ให้ความเห็นชอบ

ข้อ ๑๖ ผู้ให้บริการรายเดิมอาจปฏิเสธคำขอโอนย้ายผู้ให้บริการของผู้ใช้บริการได้หากมีเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) เลขหมายที่ได้มาโดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของชาติ

(๒) เลขหมายที่จะขอโอนย้ายการใช้บริการอยู่ในระหว่างการดำเนินคดี หรืออยู่ในระหว่างอายัดหรือห้ามการเปลี่ยนแปลงตามคำสั่งที่ขอด้วยกฎหมาย

(๓) เหตุอื่น ๆ ตามหลักเกณฑ์การโอนย้ายผู้ให้บริการตามข้อ ๑๒ หรือที่เพิ่มเติมในภายหลัง ทั้งนี้ ให้ผู้ให้บริการรายเดิม มีหน้าที่ในการพิสูจน์เหตุในการปฏิเสธคำขอโอนย้ายดังกล่าวว่าการปฏิเสธสิทธิของผู้ใช้บริการมีเหตุจำเป็น หรือมีเหตุสุดวิสัยทำให้ไม่สามารถโอนย้ายเลขหมายโทรศัพท์ได้ พร้อมทั้งแจ้งเหตุผลของการปฏิเสธให้ผู้ใช้บริการทราบโดยพลัน

ข้อ ๑๗ ผู้ให้บริการรายใหม่ มีหน้าที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะทำการโอนย้ายทราบถึงรายละเอียดหลักเกณฑ์การโอนย้ายผู้ให้บริการในข้อ ๑๒ และค่าธรรมเนียมการโอนย้ายอย่างเปิดเผยชัดเจน

ข้อ ๑๘ ภายหลังจากการโอนย้าย หากผู้บริการได้ยกเลิกหรือถูกยกเลิกการใช้งาน ให้เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ดังกล่าวกลับไปอยู่ในความครอบครองของผู้ให้บริการที่ถือครองเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามหลักเกณฑ์การโอนย้ายผู้ให้บริการในข้อ ๑๒

ข้อ ๑๙ กรณีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ให้บริการรายเดิมได้ชำระค่าธรรมเนียมเลขหมายที่ตนมีอยู่ไว้แล้ว เมื่อมีเลขหมายย้ายออกมีสิทธิที่จะขอคืนค่าธรรมเนียมเลขหมายที่ได้ย้ายออกไปนับแต่เดือนถัดไป

ผู้ให้บริการรายใหม่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบค่าธรรมเนียมเลขหมายนับแต่เดือนถัดไปภายหลังจากการโอนย้าย

ข้อ ๒๐ ผู้ให้บริการรายใหม่อาจเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการโอนย้ายผู้ให้บริการได้ โดยค่าธรรมเนียมนั้นต้องไม่เกินอัตราที่ กสทช. กำหนด ในกรณีที่ผู้ให้บริการรายใหม่ไม่สามารถโอนย้ายหมายเลขนั้นอันเกิดจากเหตุตามข้อ ๑๖ หรือผู้ให้บริการยกเลิกคำขอโอนย้าย ผู้ให้บริการรายใหม่ที่ได้เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการโอนย้ายผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องคืนเงินค่าธรรมเนียมที่ได้รับไว้ให้แก่ผู้ขอโอนย้ายผู้ให้บริการ

หมวด ๔

สิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้บริการ

ข้อ ๒๑ ผู้ใช้บริการมีสิทธิขอโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยคงสิทธิการใช้เลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ เว้นแต่จะมีเหตุต้องห้ามตามข้อ ๑๖

ข้อ ๒๒ ในการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ให้ข้อมูลในการลงทะเบียนผู้ให้บริการและการพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคลของผู้ใช้บริการแก่ผู้ให้บริการรายใหม่ตามประกาศว่าด้วยการลงทะเบียนและการจัดเก็บข้อมูลผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

หมวด ๕

การบริหารจัดการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลาง

ข้อ ๒๓ ให้ศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศ มีหน้าที่บริหารจัดการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลกลางที่เกี่ยวกับการโอนย้ายผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีหน้าที่รายงานข้อมูลการดำเนินงานดังกล่าวต่อ กสทช. ตามรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีหน้าที่ต้องควบคุมดูแลให้ศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศ ระวังการกระทำที่ฝ่าฝืน แก้ไขปรับปรุง หรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต้องร่วมกันรับผิดชอบและผูกพันในการดำเนินการใด ๆ ของศูนย์ให้บริการระบบสารสนเทศด้วย

หมวด ๖

การร้องเรียนและการระงับข้อพิพาท

ข้อ ๒๔ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการคงสิทธิเลขหมาย ผู้ใช้บริการมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ กสทช. พิจารณาให้มีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ตามประกาศว่าด้วยกระบวนการรับและการพิจารณาการร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม

ข้อ ๒๕ ในกรณีมีข้อพิพาทเกี่ยวกับการโอนย้ายการให้บริการคงสิทธิเลขหมายระหว่างผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมีสิทธินำข้อพิพาทนั้นยื่นต่อ กสทช. เพื่อวินิจฉัยชี้ขาดต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

พลเอก สุกิจ ชมะสุนทร

กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ทำหน้าที่ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ